

Peran Humas Dalam Membangun Hubungan Kerja Yang Harmonis Di IAIN Parepare

Sumarni Sumai

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
sumarni.suma09@gmail.com

Iskandar

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
iskandar@iainpare.ac.id

Mifda Hilmiayah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
mifda.hilmiyah@gmail.com

Abstract

In an organization that regulates and controls the communication system is Public Relations. This study aims to provide a comprehensive description and explanation of the role of Public Relations in building a harmonious working relationship at LAIN Parepare. To obtain an authentic understanding, this study uses a qualitative descriptive approach with procedures that produce descriptive data in the form of written or spoken words from people whose behavior is observed. The qualitative descriptive approach used in this research is a case study. The results of this study indicate: Broadly speaking, the duties of Public Relations at LAIN Parepare are divided into 3 (three); a) Implement socialization and promotion programs for institutions, b). Providing information and news services about the institution to the wider community, c). Carry out documentation of institutional activities. This task makes Public Relations at LAIN Parepare act as a journalist in an organization that only provides technical communication services. 2. Public relations at LAIN Parepare has not been able to carry out its ideal role in building harmonious working relationships through two-way communications. Both Public Relations as a source of information (source of informations) and Public Relations as a channel of information (channel of informations) for the internal and external public.

Keywords: Role, Public Relations, Work Relations, Harmony, LAIN Parepare

Abstrak

Dalam sebuah organisasi yang mengatur dan mengendalikan sistem komunikasi itu adalah Humas. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan secara komperensif mengenai peran Humas dalam membangun hubungan kerja yang harmonis di IAIN Parepare. Untuk memperoleh pemahaman yang otentik maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati. Pendekatan deskriptif kualitatif yang dipakai dalam penelitian ini adalah studi kasus. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan: Secara

garis besar tugas Humas di IAIN Parepare terbagi 3 (tiga); a) Melaksanakan program sosialisasi dan promosi lembaga, b). Memberikan pelayanan informasi dan pemberitaan mengenai lembaga kepada masyarakat luas, c). Melaksanakan dokumentasi kegiatan lembaga. Tugas ini menjadikan Humas di IAIN Parepare berperan sebagai *journalist in organization* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi. 2. Humas di IAIN Parepare belum dapat menjalankan peran idealnya dalam membangun hubungan kerja yang harmonis melalui komunikasi dua arah (*two way communications*). Baik Humas sebagai narasumber informasi (*source of informations*) maupun Humas sebagai saluran informasi (*channel of informations*) bagi public internal dan eksternal.

Kata kunci: Peran, Humas, Hubungan Kerja, Harmonis, IAIN Parepare

Pendahuluan

Setiap organisasi dibangun dan dikembangkan berdasarkan tujuan yang hendak dicapai. Dalam upaya mencapai tujuan, sebuah organisasi, senantiasa mengembangkan sebuah sistem yang akan memandu dan mengarahkan perilaku organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sifat ketergantungan antar bagian dan kebutuhan untuk menciptakan keseimbangan dalam sebuah sistem, menghadirkan kebutuhan lain yang sangat penting, yaitu membangun dan mengembangkan sistem komunikasi organisasi. Sistem komunikasi yang baik antar bagian dan antar pelaku akan menjadi penentu keberhasilan mencapai tujuan organisasi. Dalam sebuah organisasi yang mengatur dan mengendalikan fungsi komunikasi tersebut adalah Humas.

Humas sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktur merupakan bagian integral dari suatu organisasi. Artinya Humas bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan tetapi melekat pada manajemen¹. Tujuan penyelenggaraan Humas dalam organisasi adalah untuk menciptakan komunikasi dua arah, memecahkan konflik kepentingan dengan mencari dasar pemikiran yang sama atau lingkungan yang menjadi kepentingan bersama, dan untuk menciptakan pengertian berdasarkan kebenaran, pengetahuan, dan informasi yang lengkap². Dengan pengertian bahwa Humas adalah fungsi manajemen, ini berarti Humas adalah fungsi yang melekat dan tidak lepas dari manajemen suatu instansi. Tujuannya adalah membentuk *good will*, toleransi, saling kerja sama, saling mempercayai, saling pengertian, dan saling menghargai, serta untuk memperoleh opini publik yang *favorable*, serta *image* yang tepat berdasarkan prinsip-prinsip hubungan yang harmonis, baik hubungan ke dalam maupun hubungan ke luar.

Penelitian tentang peranan humas dalam sebuah organisasi telah banyak dilakukan. Lani dan Handayani (2021)³ tentang peran humas pemerintah menciptakan reputasi kinerja yang baik, Sumai dan Naumi (2016)⁴ terkait strategi pemulihan citra STAIN Curup, Safitri

¹ Ruslan, R., (2018), Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan aplikasi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

² Danandjaja, (2011), Peranan Humas dalam Perusahaan, Yogyakarta: Graha Ilmu, ISBN: 978-979-756-766-8

³ Lani.O.P dan Handayani. B, (2021) Peranan Humas Pemerintahan (*Government Public Relations*) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik, Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 9(2), DOI: 10.30656/lontar.v9i2.4071

⁴ Sumai, S. Naumi, A.T., (2016) Strategi Pemulihan Citra STAIN Curup, Jurnal Dakwah dan Komunikasi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri STAIN Curup, Vol. 1 No. 2

(2013)⁵ tentang peran dan etika public relations dalam organisasi, Ishak (2012)⁶ tentang praktek public relations dalam organisasi, Alma (2018)⁷, Utami (2019)⁸, Elyus dan Sholeh (2021)⁹ mengenai peran humas dalam membangun citra positif. Namun demikian, diantara berbagai penelitian itu, belum ada yang secara khusus mendalami peran Humas dalam membangun hubungan kerja yang harmonis. Public relations atau Humas pada hakekatnya adalah kegiatan komunikasi, karena ciri hakiki dari komunikasi public relations adalah komunikasi dua arah/ timbal balik. Sebagaimana menurut Howard Bonham, public relations adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi¹⁰. Sedangkan menurut Seitel, mendefinisikan public relations untuk membantu manajemen dalam penyampaian informasi dan tanggap terhadap opini public¹¹. Senada dengan hal itu, Cutlip, Center dan Brown menyebutkan public relations adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dan berbagai publiknya¹².

Demikian juga definisi dari Frank Jefkins, public relations merupakan suatu sistem komunikasi untuk menciptakan kemauan baik¹³. Dari berbagai pengertian public relations di atas dapat ditarik benang merah bahwa Humas merupakan fungsi manajemen komunikasi dua arah, baik yang terjadi didalam organisasi (komunikasi internal) maupun yang terjadi di luar organisasi (komunikasi eksternal). Setiap organisasi bila diperhatikan, memang tidak mudah untuk membina hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan karyawan, atau antara karyawan itu sendiri. Sering terjadi perbedaan visi dan misi antara apa yang diharapkan pimpinan dengan kenyataan di lapangan. Untuk itu dibutuhkan struktur organisasi yang memiliki peran besar dalam mengatur jalannya kegiatan organisasi tersebut.

Dalam organisasi apapun, sistem bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Setiap bagian dan setiap pelaku yang ada di dalamnya memiliki tugas dan fungsi yang berbeda dan saling melengkapi. Pada satu kesempatan, tugas dan fungsi tersebut akan bertemu dan harus berinteraksi karena adanya kepentingan yang sama, permasalahan yang harus dipecahkan bersama, atau bahkan justru karena perbedaan-perbedaan. Dalam situasi yang mengharuskan bagian-bagian dari sistem harus berinteraksi, kemungkinan untuk munculnya kesalahan-kesalahan berkomunikasi. Kesalahan dapat disebabkan oleh persepsi

⁵ Ade Safitri, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, UNY, 2013

⁶ Aswad Ishak, Jurnal Komunikasi, Volume 1, Nomor 4, Januari 2012. [Jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/download/38/38](http://jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/download/38/38).

⁷ Cut Alma, (2018), Peran Humas dalam Membangun Citra Positif PT. Tempo Medan, Jurnal networking Media, Vol. 1 No. 1,

⁸ Utami, Dina (2019) Peranan Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Media Massa Pada Sub Bagian Humas (hubungan Masyarakat) Dan Portal Di Pt Perkebunan Nusantara V. Diploma thesis, Universitas Islam Riau, URI:<http://repository.uir.ac.id/id/eprint/6498>

⁹ Dinda Septiana Elyus & Muhamad Sholeh, (2021), Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Sekolah di Era Pandemi Covid 19

¹⁰ Soleh Soemirat, Elvinardo Ardianto, Dasar-dasar Public Relations, (Remaja Rosdakarya, Bandung, 2017) 13

¹¹ Seitel, Fraser P. The Practice of Public Relations. Colombus, (Ohio: Charles E. Merrill Publishing Company, 2017), 8

¹² Cutlip, Scott M. Center, Allen H; Broom, Galen M, (2010) Effective public relations. Kencana Prenada.

¹³ Soleh Soemirat, Elvinardo Ardianto, (2017), Dasar-dasar Public Relations, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 13, ISBN: 979-692-208-8.

yang berbeda, bahasa yang tidak tepat, intonasi yang tidak jelas, pemaknaan pesan yang tidak sama, dan dapat juga karena faktor-faktor internal orang-orang yang ada dalam sistem organisasi.

Konflik-konflik internal organisasi seringkali berawal dari pemahaman yang rendah terhadap aspek-aspek penting yang mempengaruhi efektivitas komunikasi. Unsur pengawasan yang rendah, pola hubungan atasan-bawahan yang kaku dan formal, kompetisi diam-diam antar bagian, dan ketertutupan informasi merupakan akibat yang muncul karena kurangnya penguasaan berkomunikasi. Komunikasi masih sering dianggap sebagai pelengkap dari seluruh sistem yang ada. Akibatnya, pelaku-pelaku sistem, yang tidak lain adalah manusia, lebih sering diperlakukan sebagai robot yang tak memiliki dimensi kemanusiaan yang sangat kompleks. Perkembangan Humas dewasa ini belum memberikan hasil maksimal, karena banyak kalangan yang masih memperlakukan Humas sebagai tenaga teknis. Padahal, tugas dan fungsi Humas bukan sekadar tenaga teknis melainkan menjadi strategi manajerial yang dapat membantu manajemen untuk menciptakan opini publik bagi internal maupun eksternal organisasi atau lembaga yang menaunginya. Akibatnya seringkali Humas hanya menjadi pelengkap dalam struktur organisasi kelembagaan, seperti halnya yang terjadi di IAIN Parepare.

Konflik-konflik internal di IAIN Parepare seperti; tidak meratanya jam mengajar dosen, aturan-aturan lembaga yang sering dilanggar, pertemuan ilmiah menjadi pertemuan tidak ilmiah, demonstrasi, dan lain sebagainya sering berawal dari kesalahan komunikasi. Biasanya berawal dari masalah kecil dan antar pribadi, kemudian menjadi masalah besar dan berkelompok. Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian ini tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana peranan Humas dalam membangun hubungan kerja yang harmonis di IAIN Parepare?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari analisis kasus ini adalah untuk mengeksplorasi dan menggambarkan peranan Humas dalam membangun hubungan kerja yang harmonis di IAIN Parepare. Sebagaimana pernyataan Creswell dan Poth, tujuan dari *explanatory case study* untuk menggali dan mengidentifikasi sebuah hubungan sebab akibat. Penelitian study kasus didefinisikan sebagai pendekatan kualitatif, dimana peneliti mengeksplorasi kehidupan nyata, sistem terbatas yang bersifat kontemporer (kasus) atau beberapa sistem terbatas (kasus) dari waktu ke waktu, melalui pengumpulan data yang rinci dan mendalam¹⁴.

Informan dalam penelitian ini sejumlah 13 orang, yang terdiri dari; Ka Biro AUAK, IAIN Parepare 1 orang, subbag kerjasama dan hubungan masyarakat 1 orang, satuan pengawasan internal IAIN Parepare 1 orang, Dekan IAIN Parepare 3 orang, perwakilan senat 2 orang, dan perwakilan dosen IAIN Parepare 5 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena metode penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan dan peran serta peneliti yang menentukan keseluruhan skenarionya. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsiran, dan sebagai pelapor hasil penelitian. Sehingga peneliti dikatakan sebagai instrumen utama (instrument kunci) dari keseluruhan tahapan penelitian.

¹⁴ Creswell, J. W & Poth. C. W. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design, Choosing Among Five Approaches*, Fourth Edition. SAGE Publications Ltd, Inc. 2455 Teller Road, Thousand Oaks, California 91320. E-mail: order@sagepub.com

Pengumpulan data dalam studi kasus dapat diambil dari berbagai sumber informasi, karena studi kasus melibatkan pengumpulan data yang “kaya” untuk membangun gambaran yang mendalam dari suatu kasus. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa: Observasi, pada tahap ini peneliti menggunakan semua inderanya, melihat apa yang dilihat, mendengar, mencium bau, mengecap, atau menyentuh. Peneliti menjadi instrumen yang menyerap semua sumber informasi.¹⁵ Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan pertanyaan dan topik yang telah ditentukan, aspek wawancara bersifat informal namun tetap dikontrol dengan hati-hati.¹⁶

Wawancara mendalam dilakukan dengan sejumlah informan yang dipilih secara sengaja (*purposive*) di lingkungan IAIN Parepare. Terakhir studi dokumentasi, Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dengan cara studi pustaka terhadap buku-buku dan dokumen lain yang relevan.

Analisis data melibatkan tiga tahap; pertama, Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian. Kedua penyajian data, melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan dengan tepat sehingga mudah dipahami. Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Hasil dan Pembahasan

Peran diartikan sebagai bagian penting dari tugas utama yang harus dilaksanakan.¹⁷ Giros Meson dan Mceachere mendefinisikan peran sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu dan di dalam peran ada dua macam harapan, yaitu; a). Harapan-harapan masyarakat terhadap pemegang peran. b). Harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang peran terhadap masyarakat atau orang-orang yang berhubungan dengannya dalam menjalankan perannya atau kewajibannya.¹⁸ Dengan demikian peranan merupakan serangkaian perilaku maupun aktivitas yang dimainkan atau dilaksanakan oleh seseorang berdasarkan harapan masyarakat dan harapan pemegang peran. Sebagaimana pernyataan Dozier & Broom, (1995) dalam Rosady Ruslan¹⁹ bahwa peranan Humas dalam suatu lembaga dapat dibagi kedalam empat kategori; 1) Penasehat Ahli (*expert prescriber*). 2) Fasilitator Komunikasi (*communication fasilitator*). 3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*problem solving process fasilitator*). 4). Teknisi Komunikasi (*communication technician*).

Jika merujuk dari pendapat Dozier dan Broom di atas maka sesungguhnya Humas itu merupakan alat manajemen modern. Secara struktural idealnya merupakan bagian integral dari suatu organisasi atau kelembagaan, baik itu lembaga pemerintah, BUMD, BUMN maupun Swasta. Bagaimana dengan peranan Humas di IAIN Parepare?

¹⁵ Neuman, W. Lawrence, (2013), *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Fifth Edition*. USA, Pearson Education.

¹⁶ Trigueros, R. (2017). *Qualitative and Quantitative Instrumen. Research tools*. Universidad de El Salvador. Facultad Multidisciplinaria de Occidente, March 28. <https://C:/Users/a/Downloads/359781567-Quantitative-And-Qualitative-Research-Toolsjuanroxana-pdf>.

¹⁷ Kamus besar bahasa Indonesia: 454

¹⁸ Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Grafiti:2018), 99

¹⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018) 20

Berbicara tentang peranan Humas dalam sebuah organisasi atau lembaga tentu saja kita harus melihat kedudukan Humas secara struktural. Artinya bahwa peran yang diemban Humas secara fungsional akan terlihat secara jelas pada struktur organisasi tersebut. Kedudukan Humas dalam struktur organisasi IAIN Parepare berada pada salah satu Sub Bagian Akademik, kemahasiswaan, dan Kerjasama yang dipimpin oleh Biro Administrasi Umum, Akademik, dan Kemahasiswaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan I 12 sebagai berikut;

“Sub bagian kerjasama dan hubungan masyarakat merupakan sub bagian dari bagian akademik, kemahasiswaan dan kerjasama pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan (AUAK) IAIN Parepare berdasarkan PMA Nomor 35 tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja IAIN Parepare.”²⁰

Peranan Humas di IAIN Parepare mengacu pada PMA nomor 35 tahun 2018 tentang Ortaker IAIN Parepare. Peran ini dikuatkan oleh pernyataan I 12 sebagai berikut;²¹

“Berdasarkan PMA nomor 35 tahun 2018 tentang Ortaker IAIN Parepare, Sub Bagian Kerja sama dan Hubungan Masyarakat memiliki 4 (empat) tugas dan fungsi, yaitu; a). Kerjasama, b). Hubungan Masyarakat. c). Dokumentasi, d). Publikasi.

Peran Humas di IAIN Parepare sebagai berikut; a). melaksanakan program sosialisasi dan promosi lembaga, b). memberikan pelayanan informasi dan pemberitaan mengenai lembaga kepada masyarakat luas, dan c). melaksanakan dokumentasi kegiatan lembaga. Peran ini menjadikan Humas sebagai *journalist in organization* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi.

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa sasaran IAIN Parepare kedepan ingin menjadikan lembaga pendidikan ini sebagai perguruan tinggi Islam yang terkemuka, dengan tata kelola lembaga yang baik (*good governance institution*) dan budaya akademik yang baik (*good academic culture*). Untuk mewujudkan sasaran ini, tentu saja dibutuhkan peranan Humas yang ideal. Bagaimana posisi ideal Humas dalam sebuah organisasi/lembaga?

Pada prinsipnya, secara struktural, fungsi Humas dalam organisasi merupakan bagian integral dan tidak dapat dipisahkan dari suatu kelembagaan. Hal ini selaras dengan pendapat Anne Van der Meiden (1987) dalam Tondowidjojo, bahwa, fungsi kehumasan dapat berhasil secara optimal apabila berada langsung di bawah pimpinan atau mempunyai hubungan langsung dengan pimpinan tertinggi pada lembaga yang bersangkutan.²² Namun kenyataannya yang terjadi di IAIN Parepare tidaklah demikian. Humas ditempatkan pada posisi tidak berhubungan langsung dengan manajemen puncak, dalam hal ini (Rektor).

Akibatnya peranan Humas sebagai *manager role* tidak dapat terwujud. Humas tidak memiliki andil dalam menentukan kebijakan atau memberikan masukan pada tingkat pengambilan keputusan. Humas juga belum dapat dikatakan mampu membangun hubungan yang harmonis antara public internal; seperti hubungan bawahan dengan pimpinan, hubungan pegawai dengan pegawai di dalam lingkup IAIN Parepare itu sendiri. Fakta ini diungkap oleh I 5 sebagai berikut;

²⁰ Wawancara dengan Suherman, pada tanggal, 5 Juli 2021

²¹ Wawancara dengan Suherman, pada tanggal 13 Juli 2021

²² John Tondowidjojo. Arah dan Dasar Public Relations. (Surabaya Yayasan Sanggar Bina Tama 1994), 5

“...sejauh pengamatan saya Humas belum sampai pada peran membangun hubungan yang harmonis di IAIN Parepare, yang saya lihat yang saya amati fungsi Humas itu memberitakan semua kegiatan-kegiatan di kampus. Mulai dari kegiatan Rektor, Dekan dan sebagainya itu disebarluaskan oleh Humas”²³

Pernyataan I 5 diperkuat oleh pernyataan I 11, berikut ini;

“Mungkin untuk membangun konsolidasi dan komunikasi internal bukan menjadi bagian dari tusi pokok bagian kerjasama dan Humas, namun walaupun mau ditarik dalam peran ini maka melalui informasi yang disajikan selama ini baik dalam bentuk korespondensi formal maupun informal sudah cukup baik. Misalkan terkait kebijakan pengaturan jadwal kedinasan WFH dan WFO selama pandemi, atau penggunaan absensi online melalui sisfo selama ini bisa di sampaikan dengan efektif dan komunikatif.”²⁴

Komunikasi dalam organisasi yang kemudian dikenal sebagai komunikasi organisasi seutuhnya merupakan tanggung jawab Humas. Komunikasi organisasi secara garis besar terbagi dalam dua jenis, yaitu internal dan eksternal. Jenis internal merupakan komunikasi yang fokus kepada interaksi serta upaya untuk membangun atau menguatkan relasi antar sesama anggota organisasi tersebut. Dengan kata lain, efektivitas komunikasi internal IAIN Parepare memerlukan suatu kombinasi antara; kesadaran pihak pimpinan terhadap nilai pentingnya memelihara komunikasi timbal balik dengan para bawahan, dan kemampuan manajer Humas dalam mengelolah komunikasi organisasi. Komunikasi inilah yang belum tersentuh oleh Humas di IAIN Parepare, sebagaimana pengakuan responden berikut ini;

”...sebenarnya saya melihat badan Humas di IAIN Parepare kurang berfungsi dengan baik atau kurang melakukan tupoksinya karena Humas itu setahu saya melakukan dua hal langkah tugas pokok dan fungsinya. Pertama melakukan hubungan internal ke dalam antar satuan pegawai yang berada di IAIN Parepare, baik pegawai structural maupun dosen. Kemudian hubungan eksternal, melakukan komunikasi dengan pihak luar atau instansi yang lain, ini wujudnya dalam bentuk kerja sama, kolaborasi, pertukaran informasi, dan sebagainya, itu kalau hubungannya eksternal/keluar, tapi kalau ke dalam lebih pada komunikasi informasi, di sini ada komunikasi yang putus dengan bagian-bagian internal yang ada di kampus IAIN Parepare”²⁵

Pernyataan I 9 di atas dikuatkan oleh pernyataan responden I 2 berikut ini;

“Peran yang dimainkan Humas di IAIN Parepare cukup bagus, tapi belum maksimal di dalam melakukan komunikasi, baik di dalam maupun di luar kampus. Humas berperan sebagai pembuka saluran dan komunikasi dua arah juga seharusnya memberi pelayanan informasi, fasilitator, sehingga dapat membangun suasana yang kondusif”²⁶

²³ Wawancara dengan Rusdaya, pada tanggal 5 Agustus 2021

²⁴ Wawancara dengan Tamsil, pada tanggal 9 Agustus 2021

²⁵ Wawancara dengan Ali Halidin, pada tanggal 15 Juli 2021

²⁶ Wawancara dengan Zulfa, pada tanggal 26 Juli 2021

Komunikasi dua arah timbal balik dengan bawahan syaratnya transaksional. Idealnya, Humas bukan saja menyampaikan informasi dari Rektor kepada seluruh pegawai dalam lingkup IAIN Parepare namun juga Humas bersedia menampung keluhan, aspirasi dari bawahan kemudian meneruskan kepada pihak pimpinan. Informasi dari pihak pimpinan biasanya berupa aturan dan kewajiban pegawai, seperti jadwal kedinasan selama pandemic, dan lain-lain Sementara informasi dari bawahan misalnya, masukkan dan tanggapan dari pegawai terkait aturan pimpinan IAIN Parepare, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, terungkap bahwa arus komunikasi dari pegawai berupa masukan dan tanggapan terhadap kebijakan pimpinan atau masalah yang timbul akibat miscommunication secara internal, bukanlah menjadi tanggung jawab Humas IAIN Parepare. Tanggung jawab ini melekat pada tugas pimpinan dan Senat IAIN Parepare.

“...kalau di perguruan tinggi, ada namanya Senat. Salah satu tugas senat adalah mendengar aspirasi dosen. Makanya, anggota senat itu dipilih dari dosen pada setiap fakultas, supaya bisa menyerap dan media aspirasi dosennya”²⁷

“...kalaupun ada hal yang harus diselesaikan pada tingkat Senat, maka Senatlah yang mengambil alih...”²⁸

Jenis kedua yaitu komunikasi organisasi eksternal. Jenis eksternal ini berarti komunikasi yang dibangun fokus kepada pihak di luar organisasi/lembaga. Jenis komunikasi eksternal ini biasanya digunakan pada saat lembaga memberitakan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan, mencari sponsor maupun iklan, ingin bekerja sama dengan lembaga lain, sehingga membutuhkan pihak dari luar organisasi/lembaga tersebut. Bentuk komunikasi yang digunakan oleh Humas tetap mengacu pada model transaksional, dimana Humas sebagai mediator. Humas sebagai penghubung komunikasi antara pihak lembaga dengan masyarakat di luar lembaga dan sebaliknya. Pada jenis komunikasi eksternal ini, peran yang dimainkan oleh Humas lebih pada mengutamakan skill komunikasi, sebagaimana peranan Humas di IAIN Parepare.

Humas bertindak sebagai narasumber informasi artinya bahwa peran Humas sebagai pemberi informasi dari lembaga yang diwakilinya kepada publiknya (internal dan eksternal) dan juga Humas sebagai pemberi informasi dari publiknya (internal dan eksternal) kepada lembaga yang mewakilinya. Jika hal ini dikaitkan dengan lokus penelitian ini maka, tugas Humas bukan hanya bertindak sebagai sumber informasi dari Rektor kepada publik internal (pegawai IAIN Parepare) dan publik eksternal (masyarakat), namun Humas juga sebagai sumber informasi yang berasal dari public (internal dan eksternal) kepada pihak Rektor. Hal ini yang belum berjalan sebagaimana mestinya, karena Humas IAIN Parepare masih menggunakan pola komunikasi satu arah (monolog).

Penutup

Kesimpulan

1. Secara garis besar tugas Humas di IAIN Parepare terbagi 3 (tiga); a) Melaksanakan program sosialisasi dan promosi lembaga, b). Memberikan pelayanan informasi dan pemberitaan mengenai lembaga kepada masyarakat luas, c). Melaksanakan dokumentasi

²⁷ Wawancara dengan Suherman, pada tanggal 20 Agustus 2021

²⁸ Wawancara dengan Muzakkir, pada tanggal 6 Agustus 2021

kegiatan lembaga. Tugas ini menjadikan Humas di IAIN Parepare berperan sebagai *journalist in organization* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi.

2. Humas di IAIN Parepare belum dapat menjalankan peran idealnya dalam membangun hubungan kerja yang harmonis melalui komunikasi dua arah (*two way communications*). Baik Humas sebagai narasumber informasi (*source of informations*) maupun Humas sebagai saluran informasi (*channel of informations*) bagi public internal dan eksternal.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, kami mengajukan beberapa saran serta rekomendasi untuk Humas IAIN Parepare kedepannya. Adapun saran dan rekomendasi tersebut antara lain:

1. Untuk mewujudkan sasaran IAIN Parepare sebagai lembaga perguruan tinggi Islam yang terkemuka, dengan tata kelola lembaga yang baik (*good governance institution*) dan budaya akademik yang baik (*good academic culture*), tentu saja dibutuhkan peranan Humas yang ideal. Peran ideal Humas bukan hanya menyediakan layanan teknis komunikasi namun Humas juga harus mampu berperan sebagai manajer Humas. Posisi Humas di dalam struktur organisasi juga harus berdekatan dengan posisi top manajemen. Posisi Humas berada langsung di bawah pimpinan tertinggi akan memberikan wewenang bagi Humas untuk ikut serta dalam menentukan kebijakan atau memberikan masukan pada tingkat pengambilan keputusan di dalam lembaga. Sehingga Humas memiliki kesempatan yang sama dengan manajemen lain untuk duduk bersama dalam menentuakan kebijakan lembaga. Berkaitan dengan kedua hal di atas (manajer Humas dan posisi Humas), maka kami merekomendasikan penempatan manajer Humas idealnya dipangku oleh Kepala Biro AUAK, atau setara dengan posisi Kepala Biro AUAK. Dengan demikian Humas, diharapkan dapat menjadi “mata” dan “telinga” serta “tangan kanan” top manajemen IAIN Parepare.
2. IAIN Parepare harus memahami bahwa ruang lingkup tugas Humas dalam sebuah organisasi/lembaga manapun, meliputi aktivitas sebagai berikut;
 - a. Membina hubungan ke dalam (*public internal*). *Public internal* adalah public yang menjadi bagian dari organisasi/lembaga itu sendiri. Seorang Humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negative di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.
 - b. Membina hubungan keluar (*public eksternal*). *Public eksternal* adalah public umum yang berada di luar organisasi/lembaga tersebut. Humas mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran public yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

Untuk menopang aktivitas Humas ini, tentu saja dibutuhkan komunikasi dua arah (*two way communications*). Baik Humas sebagai narasumber informasi (*source of informations*) maupun Humas sebagai saluran informasi (*channel of informations*) bagi public internal dan eksternal.

Daftar Pustaka

- Ade Safitri, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, UNY, 2013
- Alma, Cut. (2018), Peran Humas dalam Membangun Citra Positif PT. Tempo Medan, Jurnal networking Media, Vol. 1 No. 1,

- Aswad Ishak, Jurnal Komunikasi, Volume 1, Nomor 4, Januari 2012. Jurnalaspikom.org/index.php/aspikom/article/download/38/38.
- Cutlip, Scott M. Center, Allen H; Broom, Galen M, (2010) Effective public relations. Kencana Prenada.
- Danandjaja, (2011), Peranan Humas dalam Perusahaan, Yogyakarta: Graha Ilmu, ISBN: 978-979-756-766-8
- Dina, Utami, (2019) Peranan Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Media Massa Pada Sub Bagian Humas (hubungan Masyarakat) Dan Portal Di Pt Perkebunan Nusantara V. Diploma thesis, Universitas Islam Riau, URI:<http://repository.uir.ac.id/id/eprint/6498>
- Elyus, Dinda Septiana & Muhamad Sholeh, (2021), Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Sekolah di Era Pandemi Covid 19
- Kamus besar bahasa Indonesia:
- Kasali, Rhenald. Manajemen Public Relations, (Jakarta: Grafiti, 2018)
- O.P Lani. dan Handayani. B, (2021) Peranan Humas Pemerintahan (*Government Public Relations*) dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan yang Baik, Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 9(2), DOI: 10.30656/lontar.v9i2.4071
- P. Seitel, Fraser, The Practice of Public Relations. Colombus,(Ohio: Charles E. Merrill Publishing Company, 2017)
- R. Trigueros, (2017). Qualitative and Quantitative Instrumen. Research tools. Universidad de El Salvador. Facultad Multidisciplinaria de Occidente, March 28. <https://file:///C:/Users/a/Downloads/359781567-Quantitative-And-Qualitative-Research-Toolsjuanroxana-pdf>.
- R., Ruslan, (2018), Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan aplikasi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- S. Sumai, Naumi, A.T., (2016) Strategi Pemulihan Citra STAIN Curup, Jurnal Dakwah dan Komunikasi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri STAIN Curup, Vol. 1 No. 2
- Soemirat, Soleh. Elvinardo Ardianto, Dasar-dasar Public Relations, (Remaja Rosdakarya, Bandung, 2017)
- Soleh Elvinardo Ardianto,(2017), Dasar-dasar Public Relations, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 13, ISBN: 979-692-208-8.
- W. Creswell, J. & Poth. C. W. (2018). Qualitative Inquiry & Research Design, Choosing Among Five Aggroaches, Fourth Edition. SAGE Publications Ltd, Inc. 2455 Teller Road, Thousand Oaks, California 91320. E-mail: order@sagepub.com
- W. Neuman, Lawrence, (2013), Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches Fifth Edition. USA, Pearson Education.
- Rosady Ruslan, Manajemen Public relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018)